

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadikan salah satu acuan peneliti dalam menyusun penelitian agar peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam menyajikan penelitian yang akan dilakukan. Di penelitian terdahulu peneliti mencari judul yang hampir mirip dengan judul penelitian yang akan diteliti. Namun peneliti hanya mengambil beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya kajian teori penelitian. Berikut ini jurnal penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Abdurrahman, dkk (2023) Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, Hasil dan temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa konsep manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Yang berfokus pada, 1) *Planning* (perencanaan), 2) *Organizing* (pengorganisasian), 3) *Actuating* (pelaksanaa), 4) *controlling* (pengawasan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan berfokus pada visi misi yang telah direncanakan yaitu “terwujudnya perpustakaan dan arsip daerah yang bermutu (bersih, mandiri, umum, tertib dan utuh)”. Pelaksanaan manajemen di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Lombok Tengah, mengadakan pembinaan dan monev keseluruhan perpustakaan desa, perpustakaan rumah ibadah dan forum literasi yang telah dibentuk oleh komunitas baca masyarakat di kabupaten Lombok Tengah.

Menurut Aimatul Mahmuda, dkk (2022) Manajemen Pelayanan Perpustakaan Desa Krejengan Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo. Dari hasil penelitian ada berbagai hal yang perlu dibenahi karena melihat dari pengunjung perpustakaan yaang kurang memanfaatkan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak pemerintah dan melihat pentingnya perpustakaan dilingkungan masyarakat desa krejengan tersebut. Maka dibutuhkan suatu pelayanan yang perlu di kembangkan lagi agar terdapat banyaknya minat baca anak serta masyarakat yang berada di desa krejengan kecamatan krejengan kabupaten probolinggo agar supaya menyadari adanya dampak dari pelayanan perpustakaan desa.

Menurut Novia Putri Ramadhana, dkk (2024) Manajemen Perpustakaan Desa Mutiara Ilmu Pada Desa Jarang Kuantan Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen perpustakaan desa mutiara ilmu pada Desa Jarang Kuantan Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan cukup baik. Hal ini dilihat dari indikator, mengidentifikasi kemudahan dan hambatan masih kurang baik karena minimnya dana menjadi faktor penghambat suatu program, menggerakkan SDM masih kurang baik karena hanya terdapat satu petugas saja sebagai pengelola perpustakaan desa, dan pencapaian hasil masih kurang baik karena kurangnya media layanan seperti promosi lewat media sosial untuk media informasi dan pengetahuan. Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen perpustakaan desa tersebut antara lain anggaran yang terbatas, kurangnya sumber daya manusia, dan minimnya promosi.

Desa adalah suatu lembaga pemerintah yang berwilayah hukum berada di posisi yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Sebagai pemerintah yang berpenyelenggara, maka pembangunan dan serta layanan terhadap masyarakat sangat perlu dilengkapi, terfasilitasi, dan mendukung dengan terbentuknya beberapa lembaga-lembaga layanan publik atau layanan sosial. Yang bertujuan tak lain ialah untuk memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat, salah satu dari lembaga layanan sosial atau layanan publik tersebut ialah perpustakaan desa. Perpustakaan desa juga bisa berfungsi sebagai tempat pendidikan yang non formal, tempat penelitian, serta sumber informasi dan memberikan impek untuk meningkatkan kemampuan bagi kehidupan masyarakat yang bersangkutan, sehingga pemerintah desa Beji membangun perpustakaan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat agar supaya masyarakat desa Beji dapat memperkembangkan potensi dirinya (Sutarno, 2008:5).

Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah "*managing*", sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah- istilah "*objective*" atau hal-hal yang nyata usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya "*output*" atau hasil kerja yang

memadai, kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik. Terry dan Rue dalam Syafie (2006:49),

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Dan Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Perbedaan
1.	Menurut Abdurrahman, dkk (2023) “Manajemen Pelayanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah”.	Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data diambil menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dikhususkan dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Perpustakaan, tenaga fungsional, dan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah Tahun 2022.	Hasil dan temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa konsep manajemen pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Yang berfokus pada, 1) Planning(perencanaan) , 2)Organizing(pengorganisasian), 3)Actuating(pelaksanaan), 4)controlling (pengawasan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen pelayanan berfokus pada visi misi yang telah direncanakan yaitu “terwujudnya perpustakaan dan arsip daerah yang bermutu (bersih, mandiri, umum,tertib dan utuh)”	Penelitian lebih berfokus pada visi misi yang telah direncanakan dimana perpustakaan yang bermutu. Sedangkan Penelitian yang diteliti oleh peneliti saat ni lebih kepada manajemen pelayanan dan keterbatasan sumber daya manusia.
2.	Menurut Aimatul Mahmuda, dkk (2022) “Manajemen	Peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat kualitatif	Dari hasil penelitian ada berbagai hal yang perlu dibenahi karena melihat dari pengunjung perpustakaan yang kurang memanfaatkan	Penelitian bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik

	<p>Pelayanan Perpustakaan Desa Krejengan Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo”.</p>	<p>deskriptif yaitu mencari fakta dengan interpretasi yang sesuai, menjalani permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan situasi tertentu termasuk sikap-sikapnya, serta proses yang berlangsung dan pengaruhnya dari suatu permasalahan yang ada.</p>	<p>fasilitas yang telah disediakan oleh pihak pemerintah dan melihat pentingnya perpustakaan di lingkungan masyarakat desa krejengan tersebut maka dibutuhkan suatu pelayanan yang perlu dikembangkan lagi agar terdapat banyaknya minat baca anak serta masyarakat yang berada di desa krejengan kecamatan krejengan kabupaten propolinggo agar supaya menyadari adanya dampak dari pelayanan perpustakaan desa.</p>	<p>dan meningkatkan kualitas perpustakaan didesa tersebut dengan meningkatkan pelayanan yang baik untuk meningkatkan ilmu pengetahuan masyarakat</p>
3.	<p>Menurut Novia Putri Ramadhana, dkk (2024) “Manajemen Perpustakaan Desa Mutiara Ilmu Pada Desa Jarang Kuantan Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara”.</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif tipe deskriptif, penarikan informan dilakukan secara purposive sampling yang berjumlah 12 orang.</p>	<p>Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan sudah cukup baik. Namun masih banyak kendala yang perlu diperhatikan seperti anggaran yang terbatas, kurangnya sumber daya manusia, dan minimnya promosi. Hal ini dilihat dari indikator: mengidentifikasi kemudahan dan hambatan masih kurang baik karena minimnya dana menjadi faktor penghambat suatu program, menggerakkan SDM masih kurang baik karena hanya terdapat satu petugas saja sebagai pengelola perpustakaan desa, dan pencapaian hasil masih kurang baik karena kurangnya media layanan seperti promosi lewat</p>	<p>Penelitian ini mengarahkan kepada kemampuan manusia dalam memberikan pelayanan dan memfokuskan staf atau pegawai bekerja khusus pada perpustakaan agar manajemen pelayanan berjalan dengan keinginan yang dicapai.</p>

			media sosial untuk media informasi dan pengetahuan.	
--	--	--	---	--

Berdasarkan tabel di atas, dari ketiga penelitian terdahulu sama-sama membahas tentang manajemen kinerja pegawai atau tenaga kerja seperti topik yang diambil oleh peneliti. Adapun perbedaan dari hasil penelitian terdahulu dan judul yang diambil oleh peneliti yaitu perbedaan lokasi penelitian dan pelaksanaan manajemen kinerja yang berbeda-beda di setiap perusahaan.

2.2 Konsep Manajemen Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Manajemen

Menurut Sofyan (2014:7) manajemen merupakan aktivitas menata sumber daya organisasi ke arah pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi, melalui kepemimpinan yang bijaksana dan sesuai dengan tingkat kedewasaan sumber daya manusia di dalamnya. Secara spesifik menurut Subardi dalam Sofyan (2014:7) menyimpulkan dengan beberapa pokok pikiran sebagai berikut:

1. Proses

Proses adalah suatu cara yang sistematis untuk melakukan sesuatu. Manajemen didefinisikan sebagai suatu proses karena semua manajer, apapun keahlian dan keterampilannya, terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang saling berkaitan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

2. Perencanaan

Ini menunjukkan bahwa para manajer memikirkan tujuan dan kegiatannya sebelum melaksanakannya. Kegiatan mereka biasanya berdasar pada suatu cara, rencana atau logika, bukan asal tebak.

3. Pengorganisasian

Manajer itu mengkoordinir sumber daya manusia dan sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi. Sejauh mana efektifnya suatu organisasi tergantung pada kemampuannya mengerahkan sumber daya yang ada dalam mencapai tujuannya. Tentu saja dengan makin terpadu dan makin terarahnya pekerjaan akan menghasilkan efektifitas organisasi. Di sinilah tugas manajer untuk mengkoordinasikan.

4. Memimpin

Menunjukkan bagaimana para manajer mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya, menggunakan orang lain untuk melaksanakan suatu tugas tertentu. Dengan menciptakan suasana yang tepat, mereka membantu bawahannya bekerja secara baik.

5. Pengawasan

Manajer berusaha untuk meyakinkan bahwa organisasi bergerak ke dalam arah atau jalur tujuan. Apabila salah satu bagian dalam organisasi menuju arah yang salah, para manajer berusaha untuk mencari sebabnya dan kemudian mengarahkan kembali ke jalur tujuan yang benar.

6. Menggunakan Semua Sumber Daya Organisasi

Para manajer menggunakan semua sumber daya untuk mencapai tujuannya. Manusia merupakan sumber daya terpenting dalam suatu organisasi, namun tanpa sumber daya yang lain maka penggunaan sumber daya manusia ini tidak akan optimal.

7. Upaya Mencapai Tujuan

Manajer setiap organisasi berusaha untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan setiap organisasi berbeda-beda, tetapi apapun tujuan yang ditetapkan.

Manajemen sebagai proses pengelolaan yang melibatkan pengambilan keputusan, perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan. Ibrahim (2013:38-40) menjelaskan manajemen sebagai suatu proses yang mencakup beberapa langkah kunci:

1. Pengambilan Keputusan: Proses memilih alternatif terbaik untuk memecahkan masalah atau mencapai tujuan. Keputusan yang diambil harus berdasarkan analisis data dan informasi yang akurat.
2. Perencanaan: Menetapkan tujuan organisasi dan merancang langkah-langkah untuk mencapainya. Ini termasuk menetapkan strategi, menentukan sumber daya yang diperlukan, dan membuat jadwal.
3. Pengorganisasian: Mengatur sumber daya yang ada, baik manusia maupun material, untuk melaksanakan rencana. Ini mencakup pembentukan struktur organisasi dan pembagian tugas.

4. Pengendalian: Memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi untuk memastikan bahwa tujuan tercapai. Proses ini juga melibatkan penyesuaian terhadap rencana jika diperlukan.

Manajemen adalah proses sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan pengambilan keputusan yang berdasarkan analisis dan evaluasi, serta penyesuaian yang diperlukan untuk memastikan hasil yang optimal. Manajemen tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga pada interaksi sosial dan penerapan nilai-nilai lokal dalam konteks organisasi. Dengan demikian, manajemen berperan penting dalam mencapai efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya. Ibrahim (2013:38-40).

Setiap organisasi mempunyai keterbatasan akan sumber daya manusia, uang dan fisik untuk mencapai tujuan organisasi, keberhasilan mencapai tujuan tergantung pada pemilihan tujuan yang akan dicapai dan cara menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen menentukan keefektifan dan efisiensi kegiatan organisasi. Manajemen merupakan aktivitas menata sumber daya organisasi ke arah pencapaian visi, misi, dan tujuan organisasi, melalui kepemimpinan yang bijaksana dan sesuai dengan tingkat kedewasaan sumberdaya manusia di dalamnya.

Selain itu ada yang dinamakan manajemen kinerja yang dimana merupakan aktivitas untuk memastikan bahwa sasaran organisasi telah dicapai secara konsisten dalam cara-cara yang efektif dan juga efisien. Manajemen kinerja bisa

berfokus pada kinerja dari suatu organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk menghasilkan produk atau layanan, dan juga di area yang lain. Baik ditingkatkan organisasi ataupun individu, salah satu fungsi kunci dari manajemen adalah mengukur dan mengelola kinerja.

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015: 2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut: “pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus,

menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi). Pelayanan menjadi ujung tombak dalam memberikan layanan yang baik dan bersifat *intangibile* (tidak teraba) sehingga prosesnya berjalan lancar, kebutuhan masyarakat juga dapat dipenuhi secara sistematis dan efisien.

2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat, (2017: 21) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menaikkan grade kepercayaan dari masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik. Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik yaitu; segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi dari suatu pelayanan publik adalah; sebagai salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh unsur institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun unsur pada pemerintah daerah. Fungsi dari pelayanan publik ini juga diemban oleh unsur BUMN/BUMD dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa atau layanan barang publik dalam konsep pelayanan publik ini, dikenal dengan adanya dua jenis pelaku dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu unsur dari penyedia layanan publik dan unsur penerima pelayanan publik (Sri 2014:69).

2.2.4 Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik

termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Menurut Bakri (2022: 8-9) Berikut ini jenis pelayanan publik secara garis besar antara lain :

1. Pelayanan publik dengan pemberian jasa
2. Pelayanan publik dengan penyediaan dan distribusi produk/barang
3. Pelayanan publik ganda berupa pelayanan jasa dan produk barang

Jenis pelayanan jasa dan produk barang lainnya, antara lain:

1. Pelayanan publik berupa pelayanan administrasi
2. Pelayanan publik berupa pelayanan pembangunan
3. Pelayanan publik berupa pelayanan utilitas
4. Pelayanan publik berupa pelayanan kebutuhan pokok
5. Pelayanan publik berupa pelayanan kepada masyarakat
6. Pelayanan publik lainnya.

2.2.5 Indikator Pelayanan

Dalam pelayanan publik juga harus ada standar pelayanan yang mana standar tersebut harus memenuhi prinsip pelayanan publik menurut Mukarom dan Muhibudin (2015:116-117) sebagaimana berikut ini :

- a. Kesederhanaan (dimana prosedur pelayanan tidak boleh berbelit-belit)
- b. Kejelasan (berhubungan dengan persyaratan teknis dan pelayanan administrasi, penanggungjawab dalam pelayanan, rincian serta tata cara pembayaran)
- c. Kepastian waktu (diselesaikan dengan cepat)
- d. Akurasi (diterima dengan benar, tepat dan sah)
- e. Keamanan (bisa memberikan rasa aman dan kepastian hukum)
- f. Tanggung jawab (pengelola bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan yang ada)
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, kesopanan serta keramahan pemberi layanan, dan
- j. Kenyamanan konsumen.

2.3 Pengertian Perpustakaan

Dalam pengertian yang Mutakhir, seperti pengertian yang tercantum dalam keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 11, disebutkan bahwa perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan bangsa

dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-undang No.47 tahun 2007 tentang Perpustakaan, salah satu fungsi perpustakaan ialah sebagai wahana rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fungsi lain perpustakaan juga yakni dalam hal pendidikan, yakni dalam menunjang pendidikan bagi para pemustakanya. Perpustakaan juga tidak hanya penting berada di lingkungan lembaga-lembaga pendidikan seperti sekolah maupun dinas pendidikan, perpustakaan juga penting berada di lembaga-lembaga lain seperti rumah sakit dan lembaga lainnya (Persia dan Rohmiyanti, 2013:2)

Perpustakaan adalah gudang pengetahuan, sumber informasi penting yang dapat mengungkapkan sejarah masa lalu dan berfungsi sebagai dasar perencanaan dan penelitian di masa depan. Perpustakaan ada di mana-mana, ada di desa dan kota dapat menemukannya, meskipun jenis, ukuran, dan kualitasnya berbeda. Walaupun dapat juga diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan namun lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi yang di manfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri, secara umum sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu sistem layanan yang bersifat tertutup dan sistem layanan yang bersifat terbuka. Dalam UU Perpustakaan, perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga yang mengelola koleksi karya tulis dan karya cetak. dan/atau karya yang direkam secara profesional dan sistem standar untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, konservasi, informasi dan hiburan pengguna (Rokan, 2017:89).

Perpustakaan juga sebagai kunci dalam meningkatkan literasi untuk memberikan pengetahuan. Literasi dalam hal ini tidak hanya mencakup kemampuan membaca dan menulis tetapi juga mencakup kemampuan menggunakan bahasa, angka, simbol, serta alat-alat komunikasi apapun yang dipergunakan untuk memahami, mengkomunikasikan, serta mendapatkan pengetahuan yang bermanfaat. Begitu pentingnya literasi ini, sehingga perlu adanya dibekali dengan keterampilan untuk mengolah informasi dengan benar agar pengetahuan mereka luas.

2.3.1 Fungsi Perpustakaan

Perpustakaan itu memiliki beberapa fungsi yang penting bagi kemajuan masyarakat. Menurut Darmanto (2020: 7), ada beberapa macam fungsi perpustakaan yaitu fungsi: administratif, penelitian, informatif, pendidikan, rekreasi, dan kebudayaan. Fungsi administratif perpustakaan berkaitan dengan tugas menyimpan koleksi bahan pustaka atau informasi. Perpustakaan juga melakukan kegiatan pencatatan, pengolahan, pemrosesan bahan pustaka, dan melakukan kegiatan pelayanan sirkulasi yang praktis, efektif, dan tepat guna. Fungsi penelitian bahwasannya perpustakaan sebagai media dan sarana untuk menunjang kegiatan penelitian. Perpustakaan menyajikan beberapa macam informasi dan referensi sebagai acuan yang menunjang kegiatan penelitian. Informasi yang disajikan di perpustakaan terdiri dari berbagai jenis dan bentuk informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan institusi. Fungsi informatif bahwasannya perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang berisi informasi tentang berbagai macam bidang ilmu pengetahuan berkualitas dan mengikuti

perkembangan zaman. Informasi di perpustakaan disusun secara teratur dan sistematis sehingga bisa memudahkan petugas dan pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan menyajikan beberapa macam jenis informasi yang berupa koleksi tercetak, terekam, maupun koleksi lainnya. Hal ini bertujuan supaya pemustaka bisa mendapatkan informasi yang berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan juga sebagai sumber informasi di era ini memiliki peranan strategis di bidang pengolahan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung sangat cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Perpustakaan harus cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Di sisi lain pengelola harus bersikap proaktif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.4 Pemerintahan Desa

Desa atau nama lainnya, sebagai sebuah entitas budaya, ekonomi dan politik yang telah ada sebelum produk-produk hukum masa kolonial dan sesudahnya, diberlakukan, telah memiliki asas-asas pemerintahan sendiri yang asli, sesuai dengan karakteristik sosial dan ekonomi, serta kebutuhan dari rakyatnya. Konsep desa tidak hanya sebatas unit geografis dengan jumlah penduduk tertentu, melainkan sebagai sebuah unit teritorial yang dihuni oleh sekumpulan orang dengan kelengkapan budaya termasuk sistem politik dan ekonomi yang otonom. Desa atau yang disebut dengan nama lain mempunyai karakteristik yang berlaku umum untuk seluruh Indonesia, sedangkan desa adat

atau yang disebut dengan nama lain mempunyai karakteristik yang berbeda dari desa pada umumnya, terutama karena kuatnya pengaruh adat terhadap sistem pemerintahan lokal, pengelolaan sumber daya lokal, dan kehidupan sosial budaya masyarakat desa. (Sugiman, 2018:85).

Kewenangan desa dalam penyelenggaraan pemerintahan desa sangat erat berkaitan dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik desa kepada masyarakat. Dengan berlandaskan aturan maka desa memiliki kewenangan dan bahkan tugas untuk melakukan pelayanan publik di desa. Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa mengatur tentang standar pelayanan minimal desa (SPM) meliputi penyediaan data dan informasi kependudukan dan pertanahan, pemberian surat keterangan, penyederhanaan pelayanan, dan pengelolaan pengaduan. Standar Pelayanan Minimal Desa, menyatakan bahwa Kepala Desa memiliki kewenangan untuk menetapkan SPM Desa sebagai salah satu bentuk penyederhanaan pelayanan.

2.4.1 Arti Pemerintahan Desa

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dijelaskan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan dilaksanakan kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Dalam kehidupan bernegara, pemerintahan sangat dibutuhkan untuk mengatur rakyat, mengayomi rakyat, serta memenuhi kebutuhan rakyat karena sifat hakikat negara memiliki sifat memaksa, monopoli,

dan mencakup keduanya. Dengan adanya pemerintahan, semua wilayah dan batas- batasnya dapat dikontrol dan diawasi serta dapat diatur dengan mudah. Setiap wilayah memiliki pemerintahan dan perangkat pemerintahannya sendiri mulai dari desa, kelurahan, kecamatan, kabupaten, provinsi, dan pemerintah pusat. Oleh sebab itu, penting bagi kita untuk mengetahui pemerintah desa dan perangkatnya yang dibahas dalam bab pembahasan. (Sugiman, 2018:83).

2.4.2. Struktur Pemerintahan Desa

Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa telah diterbitkan sebagai tindak lanjut dari undang-undang desa. Pemerintahan desa adalah kepala desa dibantu oleh perangkat desa yang terdiri atas sekretariat desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis. Susunan Pemerintahan Desa sesuai dengan PEMENDAGRI antara lain.

1. Sekretaris desa. Sekretaris desa dipimpin oleh seorang sekretaris desa dan dibantu oleh staf sekretaris. Sekretaris desa paling banyak terdiri atas 3 (tiga) urusan, yaitu urusan tata usaha dan umum, urusan keuangan, urusan perencanaan, dan paling sedikit 2 (dua) urusan, yaitu urusan umum dan perencanaan serta urusan keuangan. Masing-masing urusan dipimpin oleh kepala urusan (Kaur). Semua itu sesuai Pasal 3 ayat (1), (2), dan (3) Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa.
2. Pelaksana kewilayahan. Pelaksana kewilayahan merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai satuan tugas kewilayahan. Jumlahnya ditentukan secara

proporsional antara pelaksana kewilayahan yang dibutuhkan dengan kemampuan keuangan desa serta memperhatikan luas wilayah kerja karakteristik, geografis, jumlah kepadatan penduduk, serta sarana prasarana penunjang tugas. Pelaksana kewilayahan dilaksanakan oleh kepala dusun atau sebutan lain. Tugas kewilayahan meliputi, penyelenggaraan pemerintah desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa; dan.

3. Pelaksana teknis. Merujuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa, Pasal 5 ayat (1), (2), dan ayat (3), pelaksana teknis merupakan unsur pembantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional. Pelaksana teknis paling banyak terdiri dari 3 (tiga) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan, seksi pelayanan, dan paling sedikit terdiri dari 2 (dua) seksi, yaitu seksi pemerintahan, seksi kesejahteraan dan pelayanan, (Sugiman, 2018:86).